

Comment former les témoins et assurer le suivi ?

Fiche 4

L'un des objectifs de l'opération consiste à faire adopter des gestes de prévention. Pour y aboutir, le principe de l'opération est d'outiller les témoins pour appliquer de tels gestes dans une logique de dissémination. Il est donc recommandé de former et accompagner tout au long de l'opération les témoins sur ces gestes et l'outil de suivi associé (que vous trouverez dans le kit « Témoins »).

Outil(s) attaché(s) :
Outil 6 – Diaporama de réunion d'information
Outil 7 – Tableau de suivi du coordinateur

L'essentiel :
- Former et suivre les témoins permet d'assurer le bon déroulement de l'opération.

- C'est un moyen de favoriser une mise en place correcte des gestes, de repérer les difficultés rencontrées et d'obtenir des résultats de suivi de bonne qualité.

- Seule une opération qui se déroule bien pourra ensuite permettre de convaincre d'autres établissements scolaires de mettre en place des gestes.

- Les étapes incontournables sont :
la formation initiale lors de la réunion de lancement,
un suivi tout au long de l'opération.

Les objectifs de la formation et du suivi des témoins

La formation et le suivi des témoins permettent de :

- présenter aux témoins les différentes étapes de l'opération,
- collecter des informations sur la mise en œuvre des gestes,
- mobiliser pour favoriser le témoignage,
- éviter l'abandon en cours d'opération.

Chaque établissement scolaire est représenté par un référent, identifié pour être l'interlocuteur privilégié du coordinateur. C'est lui qui est formé par le coordinateur et assure ensuite le déroulement de l'opération au sein de l'établissement. S'il le juge utile, il pourra convier des personnels de l'établissement pour assister à certaines réunions.

À quel moment former et suivre les témoins ?

La formation intervient **au commencement de l'opération** (quels gestes appliquer et comment les appliquer ?) mais elle peut être renouvelée régulièrement **au fil de l'eau** en fonction des besoins des témoins.

Le suivi est réalisé tout au long de l'opération. Il ne s'agit pas de multiplier les réunions de suivi, mais plutôt d'assurer une présence téléphonique et d'être disponible pour répondre aux interrogations. Il s'agit d'un suivi qualitatif. Le référent peut solliciter le coordinateur en tant que de besoin au cours de l'opération pour des précisions sur le suivi ou la réalisation des gestes.

La formation initiale aux gestes et aux outils de suivi

Cette formation est réalisée lors de la réunion de lancement de l'opération. Elle permet notamment de :

- **expliquer les objectifs et le déroulement de l'opération**,
- **présenter les outils et leur mode d'emploi** (questionnaire de début d'opération, outil de suivi, présentation des gestes),
- **expliquer les principales méthodes de quantification des déchets pour la réalisation de l'état des lieux** (se reporter à l'outil 4 du coordinateur « Questionnaire de début d'opération » pour une description plus précise),
- **donner des clés pour le choix des gestes,**
- **choisir la fréquence de mise en œuvre des gestes** (à laisser au libre choix de la collectivité et / ou du témoin : mise en place de tous les gestes dès le démarrage de l'opération, adoption d'un geste par mois….).

Nous vous invitons à la suite de la réunion d'information, à prévoir un **atelier de simulation et de mise en situation des gestes et de l'outil de suivi.** Schématiquement, il s'agit de :

- ✓ proposer des « trucs et astuces » pour la mise en œuvre des gestes,
- ✓ mettre en place un atelier pratique sur la mise en œuvre des gestes (faire du compost…),
- ✓ effectuer une pesée pour illustrer et simuler les tableaux de suivi des témoins afin de faciliter l'appropriation des tableaux de suivi,
- ✓ rappeler que vous mettez en place des permanences durant lesquelles ils pourront vous joindre.

La formation continue aux gestes et aux outils de suivi

La formation initiale est primordiale pour la compréhension des gestes et l'appropriation des outils de suivi. Toutefois il est **recommandé de la compléter et d'assurer un suivi continu**. Celui-ci pourra s'effectuer de différentes manières :

- lors des visites et animations, qui permettront notamment d'impliquer les élèves au sein de l'opération (visites de ressourceries, de centres de tri…),
- lors des réunions intermédiaires,
- au fil de l'eau en tant que de besoin.

À noter, la formation des référents des établissements scolaires par le coordinateur répond à l'objectif d'appropriation en interne de la problématique des déchets et des moyens à apporter pour y répondre, une fois l'opération terminée.

Le suivi

Au-delà, le suivi des gestes doit permettre à la collectivité de mesurer les résultats et de noter les difficultés rencontrées par les témoins pour y remédier (ex : face au manque de matière sèche pour le compost, la location d'un broyeur à végétaux, en partenariat avec une association, peut être envisagée).

Les principales étapes en sont les suivantes :

- après l'état des lieux, pour discuter du choix des gestes,
- à chaque étape de mise en place d'un nouveau geste,
- pendant la période d'application des gestes,
- lorsque les témoins sont sollicités par la presse,
- pour la mesure des résultats.

Au-delà, pensez à assurer un suivi téléphonique régulier afin de répondre aux questionnements des témoins. Vous pouvez également réaliser des visites sur place.

Bon à savoir :

- L'expérience des opérations « Foyers témoins » a montré que l'organisation de visites et d'ateliers pratiques est plébiscitée par les témoins qui apprécient leur côté ludique et le lien social qu'ils permettent de tisser (source : « *Évaluation des opérations Foyers témoins* », Ernst&Young, 2009).

Il est à prévoir que ces visites seront également plébiscitées par les élèves des établissements scolaires, et qu'elles permettront, en outre, de les impliquer concrètement dans l'opération.

Outils

Pour le suivi, vous disposez d'un outil Excel (outil 7 – Tableau de suivi du coordinateur) qui permettra le report des données facilement. Si toutefois certains des témoins ne sont pas habitués à utiliser ce type d'outil vous pouvez envisager des versions papier si besoin.

À noter que cela complexifie le suivi et occasionne une surcharge de travail de votre côté.

Exemple :

- Gée Aude, association coordinateur d'une opération « Écoles témoins » dans l'Aude en 2008, a formé les référents des établissements scolaires participant à l'opération dans un objectif d'appropriation en interne des problématiques liées aux déchets.